

CONSEILLER COMMERCIAL

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Conseiller Financier - COFI.**
- > **Conseiller Télécoms - COTEL.**
- > **Conseiller Polyvalent - COPOL.**
- > **Chef de cellule chargé de la clientèle professionnelle.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

En agence, accueillir, informer, conseiller et vendre à la clientèle de particuliers ou professionnels les produits et services dont il a la charge. Procéder au suivi des clients et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs fixés par son établissement.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- Gestion du client suivant un planning de RDV ou au fil de l'eau.
- Accueil, information et conseil à la clientèle de son établissement en réponse à des questions spécifiques sur les produits et services de l'OPT-NC.
- Vente des produits et services de l'Office dans son périmètre d'expertise.
- Gestion et suivi de son portefeuille clients : constitution des dossiers administratifs, renseignement et mise à jour des données SI clients.
- Remontées d'informations régulières des motifs de satisfaction ou d'insatisfaction clients sur les produits et services proposés par l'OPT-NC.
- Mise en œuvre d'actions de fidélisation auprès de ses clients et participation aux campagnes commerciales de son établissement.
- Vérification administrative des opérations réalisées par le guichet, dans le périmètre des produits de son expertise.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Remontée des résultats chiffrés de son activité.
- Peut être amené à participer aux recommandations d'actions commerciales visant à développer ses ventes.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- Des produits et services dont il a la charge, ainsi que des contrats proposés par l'Office.
- Des techniques de vente (processus de vente : prospection, accueil client, découverte du besoin, présentation produits, négociation, suivi du client...).
- De l'organisation et du fonctionnement de l'OPT-NC.
- Des applications informatiques (AS400, Portails, BSCS...) et des logiciels de guichet.
- De la réglementation et des procédures relatives à la vente des produits dont il a la charge.

savoir-faire

- Mettre en œuvre des techniques de vente et de fidélisation adaptées (cible particuliers et professionnels).
- Appliquer la réglementation et les modes opératoires en vigueur.
- Suivre ses ventes.
- Renseigner et mettre à jour les données clients dans le SI.
- Synthétiser (à l'écrit et/ou à l'oral) les informations pertinentes concernant les clients, les produits (niveau de qualité, de satisfaction, les attentes...).
- Savoir gérer son temps de façon autonome entre les RDV client et l'accueil au fil de l'eau.

comportements professionnels

- Autonomie.
- Confiance en soi.
- Sens de l'écoute.
- Capacité d'initiative.
- Travail méthodique.
- Rigueur.
- Savoir représenter l'OPT-NC avec professionnalisme.
- Qualités relationnelles.
- Capacité d'adaptation.
- Diplomatie.
- Discretion professionnelle.

PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Une formation ou une expérience professionnelle en lien avec les activités de la vente et relations clients serait appréciée.

Formations nécessaires à l'emploi

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Chargé du soutien des réseaux de vente - Chargé d'affaires - Chargé des relations distributeurs.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Assistant commercial.

Téléconseiller.

Chargé de contact clientèle.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Chargé d'exploitation commerciale.

Gestionnaire de centre de profits.

Chargé de soutien des réseaux de vente.

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- En cas d'ouverture et développement de la concurrence.

Conséquences sur les activités et les compétences

- Développer une autre démarche commerciale (actions de promotion des ventes et fidélisation), une adaptation des produits.

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*

